



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Procesos operativos y satisfacción del usuario en
radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES

Br. Carbonel Arribasplata José Antonio

Br. Leiva López Miryan Milagros

ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel Danilo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2016

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Dr. John Morillo Flores
Secretario

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar en cada paso que damos; a nuestros padres por su amor, dedicación constante y su gran esfuerzo por darnos una educación, salud y soporte emocional día a día.

Agradecimiento:

Un especial agradecimiento al Dr. Hugo Florez Villaverde, Médico jefe del departamento de Diagnóstico por Imágenes H.N.S.E.B. y a la Lic. Teresa Castilla, jefa de la oficina de calidad H.N.S.E.B., quienes nos apoyaron en todo momento en la realización de nuestra investigación.

Declaración jurada

Yo, Carbonel Arribasplata José Antonio, estudiante del Programa Maestría **en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificado con DNI 40578987, con la tesis titulada **"Procesos operativos y satisfacción del usuario en el servicio ambulatorio de radiodiagnóstico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales"**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 01 de Julio del 2015

Firma:

Nombres y apellidos:

Carbonel Arribasplata José Antonio

DNI: 40578987

Declaración jurada

Yo, Leiva López Miryan Milagros, estudiante del Programa Maestría **en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificado con DNI 40741327, con la tesis titulada **"Procesos operativos y satisfacción del usuario en el servicio ambulatorio de radiodiagnóstico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales"**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 01 de Julio del 2015

Firma:

Nombres y apellidos:

Leiva López Miryan Milagros

DNI: 40741327

Presentación

La presente investigación lleva como título “Procesos operativos y satisfacción del usuario en el servicio de radiodiagnóstico del hospital nacional Sergio E. Bernales 2015”.

En el capítulo I, se aborda el problema, que es: ¿Cómo es la relación entre los procesos operativos y la satisfacción del usuario en el servicio ambulatorio de radiodiagnóstico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2015?; para ello nos trazamos el objetivo de describir la relación entre las variables involucradas. En el capítulo II, se realizó nuestro marco referencial, conformado por los antecedentes de investigaciones relacionadas, y el marco teórico. En el capítulo III, describimos las hipótesis planteadas y variables involucradas., asimismo las definiciones de los procesos operativos y la satisfacción del usuario, realizando su respectiva operacionalización. En el capítulo IV, abordamos el marco metodológico de la investigación, describiendo el tipo de la misma, la población, muestra y muestreo, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el capítulo V, se presentan los resultados obtenidos de la investigación. En el capítulo VI, se describen la discusión, conclusiones, recomendaciones finales y la bibliografía consultada.

Finalmente se presentan los anexos, para fines de explicación adicional acerca del trabajo de investigación.

La presente investigación demuestra la relación entre las variables de forma directa con grado de significancia alto, debido a que a mayor grado de satisfacción del usuario encontramos un mayor grado de eficiencia en los procesos operativos en el servicio de Radiodiagnóstico, esto le da carácter de aplicabilidad a nuestro estudio porque será de utilidad para los procesos de mejora continua en el servicio ambulatorio de radiodiagnóstico en el Hospital Nacional Sergio Bernales.

Los autores

Índice

	Página
Paginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
1 Planteamiento del problema	
1.1 Realidad problemática	21
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Justificación , relevancia y contribución	22
1.3.1 Practica	23
1.3.2 Metodológica	23
1.3.3 Social	23
1.4 Objetivos	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos	23
2 Marco referencial	
2.1 Antecedentes	25
2.1.1 Antecedentes Nacionales	25
2.1.2 Antecedentes Internacionales	27
2.2 Marco teórico	31
2.3 Perspectiva teórica	40
3 Hipótesis y variables	
3.1 Hipótesis	43
3.1.1 General	43
3.1.2 Especificas	43

3.2	Identificación de variables	43
3.3	Definición de variables	44
3.3.1	Conceptual	44
3.3.2	Operacional	46
3.4	Operacionalización de variables	47
4	Marco metodológico	
4.1	Tipo de investigación	50
4.2	Población, muestra y muestreo	51
4.3	Criterios de selección	52
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	53
4.6	Procedimientos de recolección de datos	55
4.7	Métodos de análisis e interpretación de datos	55
4.8	Consideraciones éticas	56
5	Resultados	
5.1	Presentación de resultados	58
5.2	Contrastación de hipótesis	64
6	Discusión	69
	Conclusiones	73
	Recomendaciones	74
	Referencias Bibliográficas	75
	Anexos	
	Matriz de consistencia	81
	Instrumentos utilizados	83
	Validación de instrumentos	85
	Autorización para la aplicación del instrumento	96
	Base de datos	98

Lista de tablas:

	Pág.
Tabla N°1	Matriz de Operacionalización de variables. Variable: procesos operativos 47
Tabla N°2	Matriz de Operacionalización de variables. Variable: satisfacción del usuario 48
Tabla N°3	Validación de los instrumentos 54
Tabla N°4	Análisis de confiabilidad para la variables: procesos operativos y satisfacción del usuario 54
Tabla N°5	Tabla de contingencia entre procesos operativos y satisfacción del usuario 60
Tabla N°6	Tabla de contingencia entre el sub proceso citación y la satisfacción del usuario 61
Tabla N°7	Tabla de contingencia entre el sub proceso atención y la satisfacción del usuario 62
Tabla N°8	Tabla de contingencia entre el sub proceso resultados y la satisfacción del usuario 63
Tabla N°9	Correlación entre los procesos operativos y satisfacción del usuario 64
Tabla N°10	Correlación entre el sub proceso citación y la satisfacción del usuario 65
Tabla N°11	Correlación entre el sub proceso atención y la satisfacción del usuario 66
Tabla N°12	Correlación entre el sub proceso resultados y la satisfacción del usuario 67

Lista de Figuras:

	Pág.
Gráfico N°1 <i>Análisis de la variable procesos operativos</i>	57
Gráfico N° 2 <i>Análisis de la variable satisfacción del usuario</i>	58
Gráfico N° 3 Procesos operativos y satisfacción	59
Gráfico N° 4 Subproceso citación y satisfacción del usuario	60
Gráfico N° 5 Subproceso atención y satisfacción del usuario	61
Gráfico N° 6 Subproceso resultados y satisfacción del usuario	62

Resumen

La presente investigación trata sobre la relación entre los procesos operativos de gestión y su relación con la satisfacción del usuario ambulatorio en el servicio de Radiodiagnóstico durante el mes de Junio del 2015, en el servicio de radiodiagnóstico del hospital nacional Sergio E. Bernales, del distrito de Comas en la ciudad de Lima – Perú. Para el presente estudio de los procesos operativos de gestión nos hemos basado en los conceptos de I. Gonzales, que detalla en su libro gestión por procesos en radiología desarrollado en el Hospital universitario de Alicante – España y en lo concerniente a la satisfacción del usuario, se ha tomado como referencia teórica el modelo que propone Mira, quien recomienda el uso de Servqhos como herramienta de evaluación de la satisfacción, modificando el similar Servqual.

La investigación es de tipo básica de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal aplicada a la realidad problemática de la salud. La población de estudio fue de 2500 pacientes, de los cuales se trabajó 333, se utilizaron dos instrumentos, uno para cada variable, a modo de encuesta anónima.

Los resultados fueron que los procesos operativos se relacionan directamente con la satisfacción de usuarios, de acuerdo al análisis realizado con coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,335$, evidenciándose una asociación baja entre las variables, asimismo se obtuvo un nivel de significancia $p = 0,000$ (menor a 0.05), por lo que se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna: “Existe relación directa entre los procesos operativos y la satisfacción del usuario en el servicio ambulatorio de radiodiagnóstico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2015”.

Palabras clave: Procesos operativos, satisfacción del usuario.

Abstract

This research deals with the relationship between business process management and its relationship with user satisfaction in outpatient radiology service during the month of June 2015 in the Radiology Department of the National Hospital Sergio E. Bernales; district Comas in Lima - Peru. For the present study of operational management processes we have relied on the concepts of I. Gonzales, in his book detailing process management in radiology developed at the University Hospital of Alicante - Spain and with regard to user satisfaction, It has been taken as reference theoretical model proposed Mira, who recommends using as an evaluation tool SERVQHOS satisfaction modifying similar Servqual.

Basic research is descriptive correlational type level, not cross-sectional experimental design applied to the reality of health problems. The study population was 2500 patients, of which 333 worked two instruments were used, one for each variable, as an anonymous survey.

The results were that operational processes are directly related to user satisfaction, according to analysis with correlation coefficient Rho Spearman $r = 0.335$, showing a low association between variables, also a significance level of $p = 0.000$, was obtained (less than 0.05), so the null hypothesis is rejected, accepting the alternative hypothesis: "There is a direct relationship between business processes and user satisfaction in outpatient radiology service of Sergio E. Bernales National Hospital 2015".

Keywords: Business Processes, user satisfaction.